

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Terhadap *Behavioural Intention* Pada Klinik Gigi Dentes Provinsi DIY

Fransius Awaldo Damanik¹, Abdur Rochman Tri Setyawan²

^{1,2}Manajemen Program Magister, Program Pascasarjana, Universitas Teknologi Yogyakarta
email: fawaldodamanik@gmail.com

Received 19 April 2022; Accepted: 20 Mei 2022; Published: 9 Juni, 2022

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap *Behavioural Intention* pada Klinik Gigi Dentes di Provinsi DIY. Metode pengambilan sampel probability sampling pada penelitian ini ada 120 responden yang merupakan pasien Klinik Gigi Dentes di Provinsi DIY dengan rentang usia 18-40 tahun. Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Berdasarkan hasil pengujian data menggunakan uji asumsi klasik dan analisis regresi berganda, didapatkan hasil bahwa: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Behavioural Intention*. Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan pengaruh variabel kepuasan pasien terhadap kepercayaan juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Nilai koefisien regresi pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap behavioural intention sebesar 0.391. Nilai koefisien regresi pengaruh variabel kepuasan pasien terhadap behavioural intention sebesar 0.097. Nilai koefisien regresi pengaruh variabel kepercayaan terhadap behavioural intention sebesar 0.193. Nilai koefisien regresi pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap behavioural intention sebesar 0.337. Nilai koefisien regresi pengaruh variabel kepuasan pasien terhadap kepercayaan sebesar 0.048.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Kepercayaan, *Behavioural Intention*

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality, satisfaction and patient trust on behavioral intentions at Dentes Dental Clinic in Yogyakarta Province. Probability sampling method in this study there are 120 respondents who are Dentes Dental Clinic patients in DIY Province with an age range of 18-40 years. Primary data was collected using a questionnaire method that has been tested for validity and reliability. Based on the results of data testing using the classical assumption test and multiple regression analysis, it was found that: service quality, patient satisfaction, and trust had a positive and significant effect on behavioural intentions. Service quality variable on patient satisfaction and the influence of the patient satisfaction variable on trust also has a positive and significant effect. The regression coefficient value of the influence of service quality variables on behavioral intention is 0.391. The regression coefficient value of the effect of patient satisfaction on behavioral

intention is 0.097. The value of the regression coefficient of the influence of the trust variable on behavioral intention is 0.193. The regression coefficient value of the influence of service quality variables on behavioral intention is 0.337. The regression coefficient value of the effect of patient satisfaction on trust is 0.048.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Trust, Behavioural Intention

PENDAHULUAN

Kesadaran masyarakat terhadap kesehatan dan keselamatan diri di masa pandemik COVID19 cenderung sangat tinggi sehingga penerapan protokol kesehatan telah menjadi kebiasaan yang normal untuk diterapkan setiap saat. Masyarakat di Indonesia umumnya juga semakin cerdas dalam memilih jasa penyedia layanan kesehatan khususnya memilih klinik kesehatan gigi yang terbaik dan pelayanannya sesuai dengan diinginkan dan dibutuhkan. Di kota Yogyakarta pertumbuhan terhadap jumlah penyedia kesehatan meningkat pesat dari rumah sakit maupun klinik. Citra perusahaan yang bergerak dibidang jasa kesehatan khususnya klinik gigi, sangat ditentukan oleh pelayanan kepada pasien. Dalam memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan, klinik dituntut lebih keras lagi untuk meningkatkan profesionalisme dalam bekerja (Subariyanti 2020).

Banyak diantara masyarakat Indonesia khususnya di Yogyakarta, yang sudah menempatkan gigi di posisi yang penting, kenyataan bahwa klinik gigi pada saat ini bukan hanya dikunjungi pada saat gigi terasa sakit, atau ada gigi yang berlubang tetapi juga untuk kepentingan estetika seperti perawatan *bleaching*, *veneer*, dan penggunaan behel. Salah satu penyedia pelayanan kesehatan berbasis swasta di Yogyakarta adalah Klinik Gigi Dentes. Klinik Gigi Dentes sampai saat ini telah memiliki 9 cabang di Yogyakarta yaitu di daerah Monjali, Wirobrajan, Ringroad Utara, Godean, Pakem, Jalan Kaliurang, Seturan, Pugeran, dan jalan Parangtritis. Peneliti sangat tertarik memilih Klinik Gigi Dentes sebagai objek penelitian karena perkembangan klinik ini yang sangat pesat. Apakah benar bahwa dimensi kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan-lah yang memberikan pengaruh pasien datang kembali berobat ke klinik?

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler and Keller (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Menurut Tjiptono (2011), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya yang akan menghasilkan rasa puas atau sebaliknya (Subariyanti, 2020).

Terdapat beberapa penelitian yang bertujuan mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien baik secara simultan maupun parsial seperti penelitian Rani (2020) dan penelitian Subariyanti (2020). Hasil penelitian mereka menunjukkan secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pada penelitian Rani, Basalamah, dan Damis secara parsial bukti fisik dan ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang Perawatan Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Keandalan, jaminan, dan empati tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Hasil penelitian Subariyanti bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada salah satu klinik di Jakarta. Hasil penelitian tersebut terbukti dengan menggunakan Regresi Berganda untuk melihat pengaruh variabel bebas dengan variabel terikatnya. Begitu juga hasil penelitian Ladytama et al. (2018), menunjukkan bahwa semua variabel pada kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut termasuk variabel penampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik RSI Sultan Agung Semarang, dimana variabel responsiveness berpengaruh signifikan sebesar 0,929 dengan arah positif variabel mana yang paling banyak pengaruh dominan.

Dengan melihat hasil penelitian terdahulu tersebut maka diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh baik secara simultan maupun parsial terhadap keputusan pasien Klinik Gigi Dentes Yogyakarta dengan menggunakan Regresi Berganda guna melihat pengaruhnya.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dapat mencerminkan baik intervensi yang dirasakan pasien selama kunjungan pengobatan dan atau hubungan antara intervensi yang mereka inginkan / terima pasien (Ibrahim et al., 2018). Kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam mengevaluasi mutu layanan suatu klinik atau rumah sakit. Berdasarkan penelitian Bleich et al. (2009) yang dipublikasikan oleh WHO menyatakan bahwa diseluruh Amerika Serikat dan Eropa kepuasan konsumen memainkan peran yang semakin penting dalam kualitas reformasi keperawatan dan kesehatan. Namun, penelitian tentang kepuasan pasien diartikan dan diukur dengan dua hal fokus, yaitu penelitian yang berfokus pada kepuasan pasien dengan kualitas dan jenis dari pelayanan kesehatan yang diterima, fokus lainnya pada kepuasan orang-orang dengan system kesehatan secara umum.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan adalah perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum mendapatkan pelayanan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapannya itu tidak tercapai, kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkannya (Youlanda, 2018). Apabila harapan pasien terpenuhi, berarti pelayanan tersebut sudah memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga membuat suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi (Aulia et al., 2017)

Kepercayaan Pasien

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Kepuasan dapat dirasakan atas pelayanan yang mereka terima dari pihak rumah sakit. Oleh karenanya, konsumenlah yang akan memberikan penilaian terhadap jasa yang mereka dapatkan. Klinik atau rumah sakit harus mampu memberi pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan, dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang ditawarkan salah satunya memberikan pelayanan yang memuaskan (Afrizal and Suhardi, 2018).

Behavioural Intention

Secara langsung kualitas layanan dapat mempengaruhi *Behavioural Intention*. Kualitas layanan juga dapat mempengaruhi *Behavioural Intention* secara tidak

langsung dengan membentuk kepuasan. Ketika pasien merasa puas dengan layanan yang diterimanya pasien akan memiliki keinginan untuk membayar lebih (Aliman and Mohamad, 2013). Terdapat bukti yang meyakinkan bahwa pasien yang menerima kualitas pelayanan klinik yang baik, akan kembali lagi jika membutuhkan pengobatan, menyebarkan hal-hal positif kepada teman dan keluarga.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Klinik Gigi Dentes di Provinsi DIY pada 9 klinik yaitu di daerah Monjali, Wirobrajan, Ringroad Utara, Godean, Pakem, Jalan Kaliurang, Seturan, Pugeran, dan Jalan Parangtritis. Jumlah sampel sebanyak 120 responden, mengacu pada Haryono dan Wardoyo, 2013 dalam kuesioner (40 item pernyataan) yaitu 120 orang dengan rentang usia 18-40 tahun. Unit of analysis (responden) yang dipilih adalah pasien yang berobat ke klinik gigi. Pengumpulan data dilakukan dengan alat bantu kuesioner yang disebar ke Klinik Gigi Dentes di Provinsi DIY pada 9 klinik yaitu di daerah Monjali, Wirobrajan, Ringroad Utara, Godean, Pakem, jalan Kaliurang, Seturan, Pugeran, dan jalan Parangtritis.

Sebelum dilakukan penyebaran kuesioner kepada 120 orang responden ini yaitu pasien gigi di Klinik Gigi Dentes di Provinsi DIY, terlebih dahulu dilakukan uji coba validitas dan reliabilitas kuesioner sebanyak 30 orang responden yaitu pasien gigi di Klinik Gigi Dentes di Provinsi DIY yang sudah minimal 3 kali menjalani pengobatan di Klinik Gigi Dentes di Provinsi DIY, pertimbangan lokasi ini adalah kemudahan mendapatkan data, relatif identiknya karakteristik responden karena sama-sama merupakan rujukan untuk pengobatan pasien gigi. Dengan menentukan R hitung diperoleh dari hasil pengolahan data SPSS *Reliability Analysis* pada kolom *Corrected Item Total Correlation* indikator-indikator variabel penelitian tersebut semuanya dikategorikan valid dan memiliki status reliabel, hal ini dikarenakan nilai Alpha variabel tersebut lebih besar dari 0,7, maka penelitian dapat dilanjutkan dengan menggunakan kuesioner kepada 120 responden ini pada pasien gigi Klinik Gigi Dentes di Provinsi DIY.

Skala Likert digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2017). Skala pernyataan yang dipilih, menggunakan modifikasi Skala Likert, 4, 3, 2, 1. Adapun skala likert yang digunakan sebagai berikut:

1= Sangat tidak setuju

2= Tidak Setuju

3= Setuju

4= Sangat setuju

Variabel yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan kepercayaan pasien sebagai variabel bebas, dan *Behavioural Intention* sebagai variabel terikat, dengan penjelasan sebagai berikut:

Variable Bebas

Kualitas Pelayanan (X_1)

Indikator Pelayanan menurut Berry et al. (1988), mengemukakan bahwa: kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima indikator utama yang disusun secara umum tingkat kepentingan relatifnya, sebagai berikut:

1. *Tangibless* (bentuk fisik), pada indikator ini mencakup aspek: a) Ruang tunggu pelayanan; b) Loker pelayanan; dan c) Penampilan petugas pelayanan.

2. *Reliability* (keandalan), pada indikator ini mencakup aspek: a) Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan; b) Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan; c) Keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan.

3. *Resposiveness* (cepat tanggap), pada indikator ini mencakup aspek: a) Respon petugas pelayanan terhadap keluhan pelanggan; b) Respon petugas pelayanan terhadap saran pelanggan; c) Respon petugas pelayanan terhadap kritikan pelanggan.

4. *Assurance* (jaminan), pada indikator ini mencakup aspek: a) Kemampuan administrasi dalam petugas pelayanan; b) Kemampuan teknis petugas pelayanan; c) Kemampuan sosial petugas pelayanan.

5. *Empaty* (empati), pada indikator ini mencakup aspek: a) Perhatian petugas pelayanan; b) Kepedulian petugas pelayanan; c) Keramahan petugas pelayanan.

Kepuasan Pasien (X_2)

Menurut (Tjiptono, 2008), ada 3 indikator kepuasan pelanggan yaitu:

1. Konfirmasi ekspektasi (*Confirmation of expectations*), dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan konfirmasi atau diskonfirmasi antara ekspektasi pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

2. Niat beli ulang (*Repurchase intent*) yaitu kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan memberi produk yang sama lagi atau akan menggunakan jasa perusahaan lagi.

3. Kesiediaan untuk merekomendasi (*Willingness to recommend*), dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, asuransi jiwa, tour keliling dunia, jasa wedding planer, dan sebagainya).

Kepercayaan Pasien (X_3)

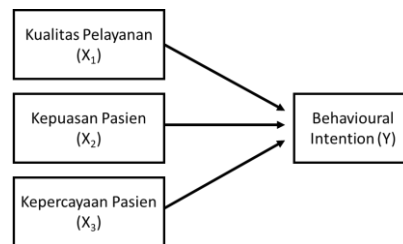
Kepercayaan adalah kesiediaan untuk bergantung kepada pihak lain yang telah dipercaya menurut Moorman et al. (1993). Kepercayaan adalah keyakinan bahwa penyedia jasa dapat menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan, serta kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif menurut Crosby (1976).

Variable Terikat

Behavioural Intention (Y)

Secara langsung kualitas layanan dapat mempengaruhi *Behavioural Intention*. Kualitas layanan juga dapat mempengaruhi *Behavioural Intention* secara tidak langsung dengan membentuk kepuasan.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan data primer yaitu kuesioner.



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioural Intention* pada Klinik Gigi Dentes di Provinsi DIY. Kerangka konseptual dapat dilihat pada Gambar 1. Hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Behavioural Intention*.

H2: Kepuasan Pasien berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Behavioural Intention*.

H3: Kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Behavioural Intention*.

H4: Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

H5: Kepuasan Pasien berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan.

Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur (Ghozali, 2018). Pengambilan kesimpulan dalam uji validitas didasarkan pada:

Jika nilai rhitung > r tabel, maka data tersebut dinyatakan valid.

Jika nilai rhitung < r tabel, maka data tersebut dinyatakan tidak valid.

Dalam penelitian ini, perhitungan uji validitas dilakukan dengan *software* pengolahan data SPSS 25.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur kestabilan suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dihitung menggunakan rumus *cronbach's alpha*. Pemberian interpretasi terhadap reliabilitas variabel dapat dikatakan *reliable* jika nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,7.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018), Uji multikolinearitas merupakan pengujian yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi masalah multikolinearitas. Metode untuk menguji multikolinearitas yaitu dengan melihat besaran dari nilai tolerance dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan dasar pengambilan keputusan:

Jika nilai $VIF > 10$ atau nilai *Tolerance* $< 0,10$, maka terjadi multikolieritas.

Jika nilai $VIF < 10$ atau nilai *Tolerance* $> 0,10$, maka tidak terjadi multikolieritas.

Uji Heterokedastistas

Menurut Ghozali (2018), uji heterokedastistas merupakan pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi layak dipakai dalam memprediksi variabel terikat dipengaruhi dengan variabel bebas. Pengujian heteroskedastisitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Glejser Test* dengan dasar pengambilan keputusan:

Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas

Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018), uji normalitas merupakan pengujian yang bertujuan untuk menguji residual pada model regresi yang dihasilkan apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Salah satu metode dalam melakukan uji normalitas adalah uji *Kolmogorov-Smirnov*. Uji *Kolmogorov-Smirnov* merupakan uji normalitas yang umum digunakan karena dinilai lebih sederhana dan tidak

menimbulkan perbedaan persepsi. Pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian adalah sebagai berikut:

Angka signifikansi Uji *Kolmogorov-Smirnov Asymp. Sig. (2-tailed)* > 0,05 maka data terdistribusi normal. Angka signifikansi Uji *Kolmogorov-Smirnov Asymp. Sig. (2-tailed)* < 0,05 maka data tidak terdistribusi normal.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Tabel 1 Ringkasan Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah Item	Item Valid	Item Tidak Valid
Kualitas Pelayanan	15	15	0
Kepuasan Pasien	8	8	0
Kepercayaan	9	9	0
Behavioural Intention	8	8	0

Sumber: Data Primer (2022)

Berdasarkan pengujian menggunakan SPSS, didapatkan hasil bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner valid dan layak digunakan.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Tabel 2 Ringkasan Hasil Reliabilitas Instrumen

Variabel	Chronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,786	0,700	Reliable
Kepuasan Pasien	0,771	0,700	Reliable
Kepercayaan	0,826	0,700	Reliable
Behavioural Intention	0,749	0,700	Reliable

Sumber: Data Primer (2022)

Berdasarkan pengujian menggunakan SPSS, didapatkan hasil bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Chronbach's Alpha* lebih dari 0.7 sehingga variabel penelitian dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Tabel 3 Ringkasan Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Independent	VIF	Tolerance	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1,176	0,856	Tidak ada multikolinearitas
Kepuasan Pasien	1,176	0,820	Tidak ada multikolinearitas
Kepercayaan	1,176	0,847	Tidak ada multikolinearitas

Sumber: Data Primer (2022)

Uji multikolinearitas hanya digunakan pada model regresi dengan jumlah variabel *independent* 2 atau lebih. Berdasarkan pengujian menggunakan SPSS, didapatkan hasil bahwa seluruh variabel independent memiliki nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *Tolerance* lebih dari 0.1, maka disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

Uji Heterokedastistas (*Glejser Test*)

1. Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kepercayaan terhadap *behavioral intention*.

Tabel 4 Ringkasan Hasil Uji Heterokedastistas (*Glejser Test*)

Variabel Independent	Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,072	Tidak ada gejala heteroskedastisitas
Kepuasan Pasien	0,064	Tidak ada gejala heteroskedastisitas
Kepercayaan	0,076	Tidak ada gejala heteroskedastisitas

Sumber: Data Primer (2022)

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

Tabel 5 Ringkasan Hasil Uji Heterokedastistas (*Glejser Test*)

Variabel Independent	Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,069	Tidak ada gejala heteroskedastisitas
Kepuasan Pasien	0,177	Tidak ada gejala heteroskedastisitas

Sumber: Data Primer (2022)

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan

Tabel 6 Ringkasan Hasil Uji Heterokedastistas (*Glejser Test*)

Variabel Independent	Signifikansi	Keterangan
Kepuasan Pasien	0.152	Tidak ada gejala heteroskedastisitas
Kepercayaan	0,270	Tidak ada gejala heteroskedastisitas

Sumber: Data Primer (2022)

Berdasarkan pengujian menggunakan SPSS, didapatkan hasil bahwa seluruh variabel independent memiliki nilai signifikansi $> \alpha$ 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Uji Normalitas (*Kolmogorov-Smirnov*)

Tabel 7 Ringkasan Hasil Uji Normalitas (*Kolmogorov-Smirnov*)

Model Regresi	Nilai Asym.sig. (2-tailed)
Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kepercayaan terhadap behavioral intention	0,200
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien	0,109
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan	0,176

Sumber: Data Primer (2022)

Berdasarkan pengujian *Kolmogorov-Smirnov* menggunakan SPSS, didapatkan hasil bahwa nilai *Asym. sig. (2-tailed)* > *alpha* 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *unstandardized* residual seluruh model regresi terdistribusi secara normal.

Hasil Pengujian Regresi dan Uji Hipotesis

Tabel 8 Ringkasan Hasil Uji Regresi dan Uji Hipotesis

Pengaruh Antar Variabel	Nilai Koefisien Regresi	Nilai Signifikansi
Kualitas Pelayanan -> Behavioural Intention	0,391	0,000
Kepuasan Pasien -> Behavioural Intention	0,097	0,000
Kepercayaan -> Behavioural Intention	0,193	0,031
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien	0,337	0,000
Kepuasan Pasien -> Kepercayaan	0,048	0,028

Sumber: Data Primer (2022)

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap *behavioural intention*

Berdasarkan hasil pengujian data menggunakan metode regresi, didapatkan hasil bahwa nilai koefisien regresi pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap *behavioural intention* sebesar 0.391 dengan nilai signifikansi $0.000 < \alpha 0.05$, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap *behavioural intention* dan hipotesis pertama diterima.

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *behavioural intention* (Diterima).

2. Pengaruh kepuasan pasien terhadap *behavioural intention*

Berdasarkan hasil pengujian data menggunakan metode regresi, didapatkan hasil bahwa nilai koefisien regresi pengaruh variabel kepuasan pasien terhadap *behavioural intention* sebesar 0.097 dengan nilai signifikansi $0.000 < \alpha 0.05$,

sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kepuasan pasien terhadap *behavioural intention* dan hipotesis kedua diterima.

H2: Kepuasan pasien berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *behavioural intention* (Diterima).

3. Pengaruh kepercayaan terhadap *behavioural intention*

Berdasarkan hasil pengujian data menggunakan metode regresi, didapatkan hasil bahwa nilai koefisien regresi pengaruh variabel kepercayaan terhadap *behavioural intention* sebesar 0.193 dengan nilai signifikansi $0.031 < \alpha 0.05$, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kepercayaan terhadap *behavioural intention* dan hipotesis ketiga diterima.

H3: Kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *behavioural intention* (Diterima).

4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil pengujian data menggunakan metode regresi, didapatkan hasil bahwa nilai koefisien regresi pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap *behavioural intention* sebesar 0.337 dengan nilai signifikansi $0.000 < \alpha 0.05$, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan hipotesis keempat diterima.

H4: Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Diterima).

5. Pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan

Berdasarkan hasil pengujian data menggunakan metode regresi, didapatkan hasil bahwa nilai koefisien regresi pengaruh variabel kepuasan pasien terhadap kepercayaan sebesar 0.048 dengan nilai signifikansi $0.028 < \alpha 0.05$, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kepuasan pasien terhadap kepercayaan dan hipotesis kelima diterima.

H5: Kepuasan pasien berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan (Diterima).

KESIMPULAN

a). Kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap *behavioural intention*. Artinya, kualitas pelayanan yang semakin baik dapat menimbulkan niat pasien untuk berobat kembali di Klinik Gigi Dentes yang ada di Provinsi DIY. b) Kepuasan pasien memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap *behavioural intention*. Artinya, kepuasan pasien dapat menimbulkan niat pasien untuk berobat kembali di Klinik Gigi Dentes yang ada di Provinsi DIY. c). Kepercayaan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap *behavioural intention*. Artinya, kepercayaan pasien dapat menimbulkan niat pasien untuk berobat kembali di Klinik Gigi Dentes yang ada di Provinsi DIY. d). Kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya, kualitas pelayanan yang semakin baik dapat menimbulkan kepuasan pasien berobat di Klinik Gigi Dentes yang ada di Provinsi DIY. e). Kepuasan pasien memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Artinya, kepuasan pasien dapat menimbulkan kepercayaan pasien untuk berobat kembali di Klinik Gigi Dentes yang ada di Provinsi DIY.

DAFTAR RUJUKAN

- Afrizal, and Suhardi. 2018. "Effect of Service Quality, Hospital and Trust Image on Patient Satisfaction and Its Implications in Patient Loyalty." *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen STIE Pertiba Pangkalpinang* 4(1):70–86.
- Aliman, Nor Khasimah, and Wan Normila Mohamad. 2013. "Perceptions of Service Quality and Behavioral Intentions: A Mediation Effect of Patient Satisfaction in the Private Health Care in Malaysia." *International Journal of Marketing Studies* 5(4). doi: 10.5539/ijms.v5n4p15.
- Aulia, Ridha et al. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Layanan Primer Banjarmasin." *DENTINO Jurnal Kedokteran Gigi* II(1):95–100.
- Berry, Leonard L. et al. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64(1):12–40.
- Bleich, Sara N. et al. 2009. "How Does Satisfaction with the Health-Care System Relate to Patient Experience?" *Bulletin of the World Health Organization* 87(4):271–78. doi: 10.2471/BLT.07.050401.

- Crosby, F. 1976. *A Model of Egoistical Relative Deprivation*. *Psychological Review*.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ibrahim et al. 2018. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut." *Jiki®Jurnal Ilmiah Kesehatan Iqra* 6(1):29–35.
- Kotler, Philip, and Kevin Keller. 2016. *Marketing Managemen*. 15th ed. Pearson Education, Inc.
- Ladytama, Sarah et al. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Manajemen Kesehatan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang." *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Gigi* 6(2):151–58.
- Moorman, Christine et al. 1993. "Factors Affecting Trust in Market Research Relationships." *Journal of Marketing* 57(1):81. doi: 10.2307/1252059.
- Rani, Muhammad et al. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Perawatan Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar." *Tata Kelola* 7.
- Subariyanti, Herudini. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Salah Satu Klinik Di Jakarta." *Jurnal Ekonomi, Volume 22 Nomor 3, Oktober 2020* 22(3).
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Youlanda, Menti. 2018. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Gigi Rumah Sakit Kota Palembang." *MBIA* 17(3):1–16. doi: 10.33557/mbia.v17i3.140.